

Telefoniczna obsługa klienta: poznaj „język obsługi klienta”!

Warsztaty dedykowane dla pracowników Infolinii, Obsługi klienta i Reklamacji.

**Motto szkolenia:**

„Profesjonalna obsługa klienta nie jest wtedy, kiedy my się uśmiechamy, ale wtedy, kiedy klient się uśmiecha”.
Lech Dworaczyński

Czas trwania:

9.00-16.00

Warsztaty prowadzi:

Ekspert
Iza Krejca-Pawski

Intensywne warsztaty skoncentrowane całkowicie na procesie telefonicznej obsługi klientów, którego celem jest wypracowanie modelu pracy według najwyższych standardów obsługi klienta przez telefon.

Głównym celem warsztatów jest podniesienie skuteczności telefonicznych rozmów poprzez trening skutecznego reagowania w najczęstszych sytuacjach.

Narzędzia, jakie wypracujemy:

- scenariusze reagowania w trudnych sytuacjach,
- strategię szybkiego ustalania powodu kontaktów,
- praktyczne zestaw komunikatów: odmawianie i asertywność w „języku obsługi klientów”

Efekty udziału w szkoleniu dla uczestników:

- szybsze rozwiązywanie problemów klientów,,
- zmniejszenie ilości niepotrzebnych konfliktów i zbędnych dyskusji z klientami,
- radzenie sobie z własnymi emocjami i stresem,
- prowadzenia rozmowy zgodnie z „językiem obsługi klienta”

Dbamy o rozwój po szkoleniu:

- materiały szkoleniowe: zawierają praktyczne dialogi ze scenkami opisującymi jak prawidłowo odpowiadać klientom podczas rozmów przez telefon
- instrukcję, jak wdrożyć efekty po szkoleniu
- dwa zadania utrwalające umiejętności po szkoleniu

Szkolenie stworzone z myślą o:

Pracownikach działu telefonicznej obsługi klienta, infolinii i obsługi reklamacji, doradcach klientów oraz profesjonalistach, którzy na co dzień prowadzą rozmowy z klientami przez telefon.

Dzięki szkoleniu uczestnicy:

1. Poznają skuteczny model komunikacji „3xP”, która skraca czas prowadzonych rozmów
2. Rozpracują najczęstsze zastrzeżenia i problemy klientów oraz stworzą scenariusze reagowania.
3. Poznają skuteczne techniki odmawiania i asertywnego reagowania bez wywoływania niepotrzebnych dyskusji i konfliktów z klientami.
4. Przećwiczą i rozwiną umiejętności pozwalające na telefoniczną obsługę klienta na najwyższym poziomie, niezależnie od sytuacji.

Metody pracy w czasie szkolenia:

30% szkolenia stanowią ćwiczenia umiejętności prowadzenia rozmów telefonicznych.

20% dyskusje z uczestnikami w celu wymiany doświadczeń.

50% wiedza i wprowadzenie w zagadnienia profesjonalnej obsługi klienta przez telefon.

Trener prowadzi szkolenie metodami takimi jak:

- Analiza przypadków w formie nagrania rozmowy z trudnym klientem.
- Trening z nagrywaniem i odsłuchiowaniem rozmów uczestników
- Praca warsztatowa i zespołowe wypracowywanie rozwiązań.
- Burza mózgów.
- Dyskusja moderowana.
- Uzupełnione o mini-wykłady tam, gdzie jest to niezbędne.

Program szkolenia: 1 dzień (8 x 45 min)**Moduł 1. Model telefonicznej obsługi klienta, a skuteczność Twoich rozmów.**

- Studium przypadku: analizujemy nagranie rozmowy z trudnym klientem
- Model telefonicznej obsługi klienta „3xP”.
- Trójkąt satysfakcji w telefonicznej obsłudze klienta.
- Etapy procesu profesjonalnej obsługi klienta w modelu pro-klienckim.
- Budujemy model obsługi klienta dla uczestników szkolenia w modelu „3xP”

Efekty modułu: uczestnicy uświadomią sobie rolę własnej komunikacji w tworzeniu lub zapobieganiu trudnym sytuacjom, a także określą, w jaki sposób można unikać powstawania trudnych sytuacji.

Moduł 2. Jak mówić do klientów: poznaj „język obsługi klienta”.

- Język obsługi klienta – o co chodzi?
- Lista zwrotów zakazanych w telefonicznej obsłudze klienta.
- Zdania ułatwiające skuteczną obsługę klientów – lista „dobrych praktyk”.
- Jak spełniać prośby klientów, aby przekraczać ich oczekiwania?
- Asertywnie, czyli jak? Zasady i warunki asertywnej komunikacji z klientami.
- Odmawianie: jak odmawiać, aby nie wywoływać złości?
- **Warsztaty: ćwiczymy techniki komunikacyjne przydatne w codziennej pracy**

Efekty modułu: uczestnicy nauczą się, w jaki sposób wykorzystać komunikację do budowania wizerunku firmy, wypracują „język obsługi klienta”, a dzięki zastosowaniu odpowiednich komunikatów asertywnych, nauczą się je konstruować na potrzeby pracy.

Moduł 4. Praktyczny trening telefonicznej obsługi klienta – warsztaty prowadzenia rozmów.

- Rozpoczynanie i zakończenie rozmowy.
- Przyjmowanie zamówień i prośb klientów.
- Odpowiadanie na pytania klientów i wyjaśnienie wątpliwości.
- Jak radzić sobie w trudnych sytuacjach: złości, skarg, konfliktów i roszczeń klientów?
- Jak odmawiać w sytuacji, gdy klient oczekuje upustu lub specjalnego traktowania?
- Jak budować wizerunek firmy poprzez każdą prowadzoną rozmowę?

Efekty modułu: uczestnicy poprzez nagrywanie i odsłuchiwanie własnych rozmów rozwiną umiejętność reagowania w różnych sytuacjach oraz przećwiczą nowo poznane techniki komunikacji.

Moduł 5. Plan działań po szkoleniu.

- Tworzymy plan działania po szkoleniu i ustalamy cele rozwojowe dla pracowników zgodnie z zasadą SMART.
- Podsumowanie szkolenia i rozdanie certyfikatów.

Efekty modułu: uczestnicy zaplanują swój dalszy rozwój po szkoleniu oraz wybiorą kluczowe obszary, w jakich powinni rozwijać swoje umiejętności.

Trener prowadzący



Izabela Krejca - Pawski - Certyfikowany trener i praktyk biznesu, szkolący zespoły sprzedaży i obsługi klienta.

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu komunikacji z klientami i zarządzania czasem. Dzieli się z uczestnikami sprawdzonymi praktykami zebranymi podczas 14 lat pracy w sprzedaży.

Wcześniej szef zespołów sprzedaży, koordynator projektów, i trener wewnętrzny z zakresu sprzedaży, wspierający zarówno pracowników i kadrę kierowniczą w zwiększaniu efektywności działania.

Przeszkoliła ponad 1500 handlowców, specjalistów, doradców klienta, konsultantów i managerów. Przepracowała na salach szkoleniowych ponad 1000 godzin, co zapewnia jej duże doświadczenie w zakresie projektowania efektywnych szkoleń.

Ukończyła Szkołę Profesjonalnych Trenerów Sprzedaży SPTS we

Wrocławiu oraz szkolenia dla trenerów biznesu Pracowni Psychologicznej E. Softys w Krakowie. Brała również udział w Szkole Przedsiębiorczości Innovation Nest SPIN, prowadzonej przez Piotra Wilama oraz Marka Kapturkiewicza.

Na co dzień prowadzi firmę szkoleniową IKP Szkolenia oraz pisze artykuły sprzedażowe dla czołowych magazynów i portali takich jak: Szef Sprzedaży, dr Sprzedaż, Sales News, Opineo. Autorka e-booka „Jak skutecznie umawiać spotkania z klientami”. Stworzyła intensywny program podnoszenia wyników sprzedażowych „Wyzwanie sprzedażowe: podnieś sprzedaż w 14 dni”.

W prowadzonych nią szkoleniach brali udział pracownicy firm i instytucji takich, jak:

WTB, w-support.pl, GTV, Leroy Merlin, Promo Traffic, STS, WRL Training Group, Tchibo, Speak Art, Przedsiębiorstwo Pszczelarskie Tomasz Łysoń, Nautica Inceptive, Alicja Nikodem Graphic Designer, Direct Center, Hotel Hilton Garden Inn, Bank Spółdzielczy Muszyna – Krynica Zdrój, Atech - Paweł Węgrzyn, MT Partner, Noblecert, Antar, Creative Products, Invest Media, Kuracjusz Beskidzki, RCC NOVA, Smarttech, Targi w Lublinie S. A., Hortico S.A, HAP Armatura, Domex i wielu innych.

Przykładowe opinie uczestników szkoleń:

„Wszystko było bardzo dobrze przygotowane”

„Szkolenie ciekawe, prowadzone w interesujący sposób”

„Ciekawa forma zajęć, wciągająca grupę w dyskusję”

„Szkolenie było bardzo ciekawe, poparte przykładami z życia”

„Szkolenie interesujące, zajęcia ciekawie powiązane z ćwiczeniami, trener kompetentny, zaangażowany, z umiejętnością słuchania”

„Szkolenie merytoryczne, nie zapchane suchymi informacjami i definicjami”

„Bardzo dużo praktycznych przykładów pozwalających zidentyfikować się z tematem szkolenia”

„Dużo praktycznych wskazówek, technik radzenia sobie z trudnymi sytuacjami”

„Energia, pozytywna atmosfera, praktyczne ćwiczenia”